Création : www.millefeuille.ch | Photos : Christoph Schütz, Charly Rappo, Maud Chablais | Textes : HFR

hôpital fribourgeois
freiburger spital

Guide pratique pour votre séjour
HFR Billens

HFR Billens
Rue de l'Hôpital 1
1681 Billens
Tél. 026 651 61 11

07/2014

Sommaire

L'HFR

Bienvenue à l'hôpital fribourgeois 3
L'hôpital fribourgeois (HFR) 4–5

L'HFR Billens

L'HFR Billens en bref 6
Comment vous rendre à l'hôpital ? 8
Comment vous orienter dans l'hôpital ? 9
Votre admission pour une hospitalisation planifiée 10–11
Votre hébergement 13–15
Vos visites 16
Pour votre détente 18
Les services à votre disposition 19
Pour votre vie spirituelle 20
Préparer votre sortie 21
Votre départ 23
Votre opinion 26
Questionnaire 27

Bienvenue à l'hôpital fribourgeois

Chère patiente, cher patient,
Votre état de santé nécessite un séjour parmi nous. Je tiens à vous assurer, au nom de l'ensemble des collaboratrices et des collaborateurs de l'hôpital fribourgeois (HFR) engagés dans la réussite de votre séjour et de votre guérison, de notre entier dévouement, de jour comme de nuit.

Votre santé est confiée à une équipe médicale et paramédicale compétente, qui mettra tout en œuvre pour vous prodiguer des soins avec toute la qualité et la sécurité requises. Pendant la durée de votre séjour à l'HFR, l'équipe qui vous prendra en charge fera le maximum pour vous apporter aide et soutien. Elle sera à votre écoute, pour votre bien-être.

La perspective d'une entrée à l'hôpital suscite souvent des sentiments d'incertitude ou d'appréhension. La présente brochure vous aidera à préparer au mieux votre séjour et à vous familiariser avec votre nouvel environnement. Vous y trouverez toutes les informations utiles sur l'HFR, ses sites hospitaliers et les prestations qu'il fournit.

Je vous souhaite une agréable lecture et vous remercie de la confiance que vous nous témoignez.

Au nom du conseil de direction
Claudia Käch, directrice générale

L'hôpital fribourgeois (HFR)

Par votre admission à l'HFR Billens, vous êtes pris en charge par l'hôpital fribourgeois (HFR). Il réunit les établissements hospitaliers publics du canton (à l'exception du Réseau fribourgeois de santé mentale et de l'Hôpital intercantonal de la Broye). L'HFR fournit ses prestations dans le domaine stationnaire (séjours hospitaliers), les soins ambulatoires, les soins d'urgence, la prévention ainsi que la recherche et la formation.

Mandats spécifiques par site

L'HFR est réparti sur cinq sites dans l'ensemble du canton : Billens, Fribourg, Meyriez-Murten, Riaz et Tafers *(voir l'illustration)*. Chaque site remplit des mandats de prestations spécifiques définis par la planification hospitalière cantonale.
La mise en réseau permet de regrouper des prestations sur certains sites hospitaliers et favorise une étroite collaboration entre sites. Ainsi, les patients* bénéficient des meilleurs soins médicaux et d'un rétablissement optimal. Les transferts entre sites sont courants, par exemple d'un centre de soins aigus à un centre de réadaptation.

* Pour une meilleure lecture, les termes utilisés ne sont pas déclinés au féminin et au masculin. Bien entendu, le texte fait référence aussi bien à des femmes qu'à des hommes.

HFR Meyriez-Murten
Site en transformation/Permanence

HFR Tafers
Site de soins aigus, de gériatrie et de réadaptation

HFR Fribourg – Hôpital cantonal
Site de soins aigus

HFR Billens
Site de réadaptation

HFR Riaz
Site de soins aigus, de gériatrie et de réadaptation

L'HFR Billens en bref

Situé au cœur de la verdoyante campagne glânoise, l'HFR Billens constitue l'un des cinq sites de l'hôpital fribourgeois. Entièrement dévolu à la réadaptation, il fournit ses prestations dans les domaines de la réadaptation générale, cardiovasculaire (mission cantonale définie par la planification hospitalière) et respiratoire (également une mission cantonale). Et ce, dans une démarche interdisciplinaire et individualisée, afin de garantir un rétablissement optimal de l'intégrité physique et psychique ainsi que la réinsertion socioprofessionnelle la plus rapide et la plus complète possible des patients.

Historique

1864 Jean Pache, ancien conseiller d'Etat fribourgeois, lègue son château de Billens à l'Etat de Fribourg pour y fonder l'Hospice de Billens (capacité de 15 lits)
1898 construction de l'aile sud-ouest comprenant de grands dortoirs (capacité de 37 lits)
1956 l'Hospice devient l'Hôpital du district de la Glâne
1964 agrandissement de l'Hôpital avec une nouvelle aile (capacité de 200 lits)
1993 construction d'une nouvelle aile dédiée au Home
2000 création de l'Hôpital Sud Fribourgeois, qui réunit les établissements de Billens, Châtel-St-Denis et Riaz
2007 mise en place de l'hôpital fribourgeois (HFR)
2009 transformation du bâtiment pour l'adapter aux nouvelles missions définies par la planification hospitalière cantonale

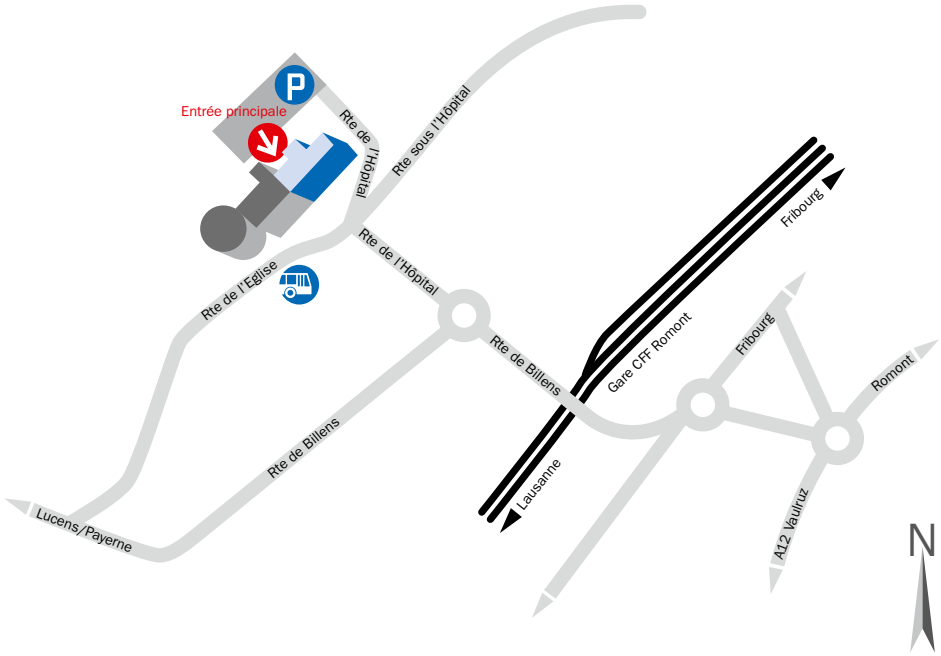
Comment vous rendre à l'hôpital ?

En voiture

Si vous arrivez par l'autoroute A12 (Berne-Vevey), prenez la sortie « Vaulruz » et suivez la direction de Romont. A l'entrée de Romont, dirigez-vous vers Lucens jusqu'au giratoire de Billens. Là, suivez les panneaux « Hôpital ». Un parking extérieur gratuit est à votre disposition.

En transports publics

Depuis la gare de Romont, vous avez la possibilité de vous rendre à l'HFR Billens en empruntant le bus TPF (voir les horaires sur le site www.tpf.ch) ou postal. Le bus vous dépose plusieurs fois par jour à proximité de l'hôpital (arrêt « Billens, hôpital »). Il est aussi possible de faire le trajet à pied (1,5 km).



Comment vous orienter dans l'hôpital ?

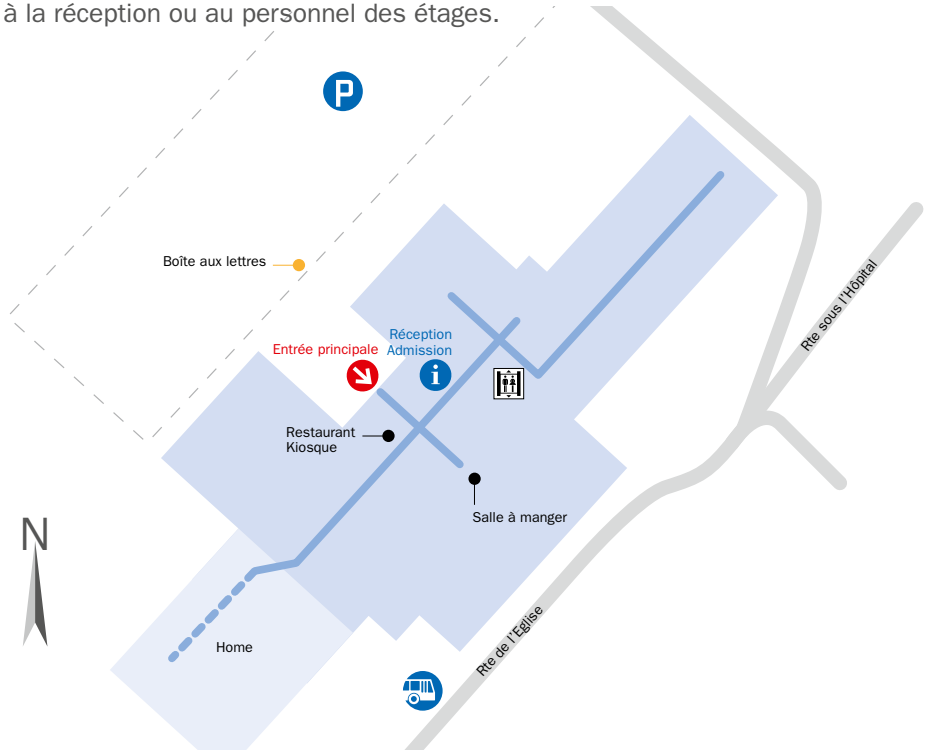
Etages

L'HFR Billens compte 6 étages, dont :

- l'étage A : physiothérapie et bassins thérapeutiques
- l'étage B : entrée / sortie, admission / réception, cafétéria, cabinets de consultation
- l'étage C : réadaptation cardiovasculaire
- l'étage D : réadaptation générale
- l'étage E : réadaptation générale et respiratoire et examen fonctionnel
- l'étage F : diététique

Pour trouver l'endroit désiré

Veuillez suivre la signalétique en place. En cas de difficulté, adressez-vous à la réception ou au personnel des étages.



Votre admission pour une hospitalisation planifiée

A l'admission, veuillez présenter

- la lettre de convocation de l'hôpital ou de votre médecin traitant
- une pièce d'identité : carte d'identité, passeport, permis de conduire ou permis d'établissement valables
- votre carte d'assurance maladie ou une copie de la police d'assurance ; le cas échéant la copie de la décision de l'assurance invalidité
- votre numéro AVS

Pour votre admission en chambre, veuillez apporter

- vos radiographies récentes et tout document médical et paramédical en votre possession susceptible de faciliter votre traitement ou d'éviter des examens inutiles
- votre carte de groupe sanguin, votre carte d'allergique (si vous en possédez une) et votre carnet de vaccination
- votre carnet de suivi de diabète ou de traitement anticoagulant si vous en possédez un
- vos médicaments ou votre liste actuelle de médicaments
- vos affaires de toilette (brosse à dents, dentifrice, peigne, etc.)
- vêtements, pantoufles, robe de chambre ou survêtements
- des effets personnels pour vous distraire (livres, journaux, etc.)
- d'autres moyens et appareils qui peuvent vous être utiles (lunettes, appareils auditifs, injections, canne, prothèses, etc.)

Un dépôt de garantie, payable au plus tard le jour de l'admission, est demandé notamment :

- si le traitement prévu n'est pas pris en charge par votre assureur-maladie ou accidents
- si vous ne bénéficiez pas d'une couverture d'assurance adéquate
- pour une hospitalisation en division demi-privée ou privée, en l'absence d'une garantie de paiement émanant de votre assureur-maladie ou accidents

Si vous êtes au bénéfice d'une couverture d'assurance de base et que vous êtes domicilié dans le canton de Fribourg, les frais relatifs au traitement et au séjour hospitalier en division commune sont pris en charge par votre assureur-maladie ou accidents et le canton. En revanche, si vous résidez en dehors du canton de Fribourg, une assurance complémentaire peut s'avérer nécessaire pour couvrir une éventuelle différence de tarif. Le tarif applicable est déterminé par les conventions passées entre l'hôpital fribourgeois et les assureurs concernés (ou à défaut de convention, par l'autorité compétente). À défaut de couverture adéquate, il vous sera demandé de prendre en charge directement les frais supplémentaires y relatifs, l'assureur-maladie ou accidents du canton de domicile ne prenant en charge que les frais de séjour hospitalier d'un hôpital qui figure sur la planification hospitalière du canton de résidence. En cas de doute, votre assureur-maladie ou accidents, ainsi que les services administratifs de l'hôpital fribourgeois demeurent à votre entière disposition pour tout complément d'information.

Le service des admissions est à votre disposition pour tout renseignement au numéro de téléphone 026 651 61 11 ou par courriel à admission@h-fr.ch.

Votre hébergement

Votre séjour dans une chambre à un ou plusieurs lits dépend de votre couverture d'assurance, de votre état de santé et des places disponibles.

La chambre

Votre chambre est entretenue quotidiennement par le personnel du service de l'intendance. Tout le linge nécessaire durant votre séjour à l'hôpital est fourni et entretenu par nos soins. Avant votre départ, vous restituerez l'ensemble des articles mis à votre disposition.

Les repas

La brigade de cuisine se fait un plaisir de vous proposer un choix de menus. Chaque jour, le personnel soignant vous aidera dans la commande de vos repas. Si votre état de santé le nécessite, votre repas sera adapté au régime adéquat.

Votre hébergement

Multimédia
Vous disposez d'une installation téléphonique personnelle avec un numéro direct. A votre admission, une carte magnétique pour la télévision, si vous la désirez, et un mode d'emploi pour le téléphone et/ou la télévision vous sont remis.

Veuillez communiquer votre numéro de téléphone personnel à vos proches et connaissances. Vous pouvez appeler, ou recevoir des appels directement à toute heure. Toutefois, nous vous demandons de modérer l'usage de votre téléphone entre 20 heures et 7 heures, par respect pour votre voisin.

Chaque lit dispose d'un équipement multimédia comprenant radio et télévision. Si vous souhaitez regarder la télévision, adressez-vous à la réception (hall d'entrée) ou au personnel soignant. Cette prestation est facturée en supplément si vous ne bénéficiez pas d'une couverture d'assurance privée ou mi-privée.

En outre, l'hôpital propose un accès gratuit à internet par le réseau sans fil (wi-fi). Si vous souhaitez bénéficier de cette offre, adressez-vous à la réception.

Interprétariat
Vous ne parlez pas ou peu le français ou l'allemand ? Afin de vous garantir une information claire et complète, l'HFR s'engage à fournir en cas de besoin un service d'interprètes communautaires, en collaboration avec Caritas Suisse. Ce service permet aussi aux soignants de mieux comprendre votre situation, évitant ainsi des souffrances supplémentaires et des dépenses superflues résultant d'un diagnostic erroné ou d'un traitement inadéquat.

Valeurs
Pour la sécurité de vos biens, nous vous recommandons vivement de déposer votre argent et vos objets de valeur à la réception. Si vous n'avez pas pu le faire lors de votre admission ou si vous ne pouvez pas vous déplacer, adressez-vous au personnel soignant.

Heures d'ouverture de la réception :
Lundi au vendredi : 8 h 00 – 20 h 00
Samedi et dimanche : 9 h 00 – 19 h 30

Pour vos effets personnels gardés en chambre, la responsabilité de l'hôpital n'est pas engagée en cas de vol ou de perte. Le cas échéant, nous vous conseillons d'en informer le personnel soignant et de déposer plainte auprès de la police (tél. 026 305 17 17).

Hôpital sans fumée
L'HFR applique le concept « Hôpital sans fumée ». Par égard pour nos patients et notre personnel, il n'est pas autorisé de fumer à l'intérieur des locaux de l'hôpital, sans exception. Le personnel soignant se tient à votre disposition pour vous accompagner dans votre abstinence nicotinique. Nous vous remercions de votre compréhension.

Alcool
En règle générale, l'alcool est interdit pour les patients. Cependant, dans certaines situations et avec l'accord du médecin, un verre de vin est autorisé pendant le repas.

Vos visites

Manger avec vos proches
La présence de proches et de visiteurs est un élément de bien-être dans le cadre de votre séjour à l'hôpital. Pour faciliter les soins et les visites médicales, vos proches et amis sont invités à quitter votre chambre à ces moments-là.

Les visiteurs qui souhaiteraient partager un repas avec vous sont priés de s'annoncer la veille à la cafétéria au numéro de téléphone 026 652 98 31.

Horaires de visite et fleurs
En règle générale, les visites ont lieu de 10 heures à 20 heures.

Vos visiteurs ont à disposition des vases à fleurs pour arranger les bouquets qui vous sont destinés. Par mesure d'hygiène, les plantes en pot ne sont pas admises.

Pour votre détente

Espaces de détente
Vous trouverez des espaces de détente aux différents étages pour vous relaxer en regardant la télévision, en jouant aux cartes ou en discutant avec vos visiteurs.

Cafétéria
Notre cafétéria, à l'étage B, est ouverte du lundi au dimanche de 9 heures à 18 heures. Durant la belle saison, une terrasse est à disposition. Une tenue décente est de rigueur.

Les services à votre disposition

Courrier
La distribution du courrier aux patients est assurée chaque jour, sauf le dimanche et les jours fériés.
Adresse : HFR Billens, rue de l'Hôpital 1, 1681 Billens

Des timbres sont en vente à la cafétéria et une boîte aux lettres se trouve juste à l'extérieur de l'hôpital (à l'entrée principale). Vous avez également la possibilité de donner votre courrier affranchi à la réception qui se chargera de le déposer dans la boîte aux lettres extérieure.

Kiosque à journaux, friandises et objets divers
Heures d'ouverture : du lundi au dimanche de 9 heures à 20 heures

Service de coiffure et de pédicure
Un service de coiffure et de pédicure est à votre disposition. Vous trouverez dans votre chambre toutes les informations pour prendre rendez-vous.

Pour votre vie spirituelle

Aumônerie à votre disposition

Une aumônerie est à votre disposition dans l'établissement. Elle est composée de prêtres et laïcs catholiques ainsi que de pasteurs et diacres réformés. Les personnes d'autres confessions religieuses peuvent faire appel aux responsables de leur communauté soit directement, soit en demandant à un des aumôniers de le faire pour eux.

Pour atteindre un aumônier, vous pouvez faire la demande auprès du personnel soignant. Le service de l'aumônerie assure un piquet 7 jours/7 et 24 heures/24.

Célébrations

Les messes sont célébrées les premier et troisième dimanches du mois à 10 heures à la chapelle. Les deuxième et quatrième dimanches du mois, il y a une célébration de la parole avec communion à 10 heures à la chapelle. Celle-ci se trouve dans la partie du home. L'accès se fait en passant par la cafétéria, au premier étage, dans la partie centrale du bâtiment.

Les messes des jours fériés ont un horaire variable qui sera affiché. Les personnes qui ne peuvent se rendre seul à la chapelle mais qui souhaitent communier en chambre doivent s'inscrire auprès du personnel soignant.

La messe en semaine est célébrée tous les vendredis à 15h30 à la chapelle. Le culte est célébré le troisième jeudi du mois, à 10 heures, à la salle d'animation du home.

Un service pour tous les patients

Le service de liaison s'adresse à toute personne hospitalisée et/ou à son entourage. Il répond aux demandes des personnes confrontées à des difficultés médico-sociales, sociales ou socio-administratives.

De nombreux traitements ne s'interrompent pas à la sortie de l'hôpital. En fonction de votre besoin en soins et de la disponibilité de votre entourage, il sera nécessaire d'anticiper le suivi médico-social. Le service de liaison intervient lorsqu'il s'agit de réévaluer, d'augmenter ou d'instaurer un encadrement post-hospitalier, dès qu'un projet de sortie se dessine.

En lien avec les spécialistes qui vous soignent, le service de liaison coordonne la mise en place de la collaboration entre les différents intervenants appelés à vous aider à la sortie de l'hôpital. En accord avec tous les partenaires, il va rassembler des informations sur vos besoins, élaborer avec vous un projet et, dans la mesure du possible, le concrétiser en faisant appel aux ressources du réseau extrahospitalier.

Pour atteindre le service de liaison

Le service de liaison est présent sur tous les sites de l'HFR. Les prestations du service de liaison sont comprises dans le forfait hospitalier. Vous pouvez atteindre le service de liaison directement par téléphone en composant le 026 651 60 90. Si vous n'obtenez momentanément pas de réponse, vous pouvez vous adresser à la réception.

Votre départ

Documents de sortie
Voici arrivé le jour de votre sortie, fixé par votre médecin. Sauf imprévu, vous quitterez l'hôpital dans la matinée avant 11 heures. Le personnel soignant vous remettra vos documents de sortie et vous enlèvera votre bracelet d'identification.

La suite du traitement, les examens de contrôle et la date de reprise du travail seront en principe définis par votre médecin traitant. Celui-ci reçoit, le jour de votre départ, un rapport succinct, puis un rapport détaillé dans les jours qui suivent votre départ.

Que faire avant de partir ?
Avant de quitter votre chambre, assurez-vous de ne pas avoir oublié d'effets personnels.

Apportez à la réception votre autorisation de sortie et votre carte de télévision pour vous acquitter de vos taxes. N'oubliez pas non plus d'aller récupérer les valeurs que vous auriez déposées à la réception.

Nous vous souhaitons
un bon retour et
vous présentons
nos meilleurs vœux
de rétablissement.

Merci pour votre confiance
Nous vous remercions de la confiance accordée à notre établissement. De notre côté, nous avons tout mis en œuvre pour vous assurer des soins de qualité.

Votre avis nous intéresse
Garantir des prestations d'excellente qualité dans tous nos services représente une priorité absolue à nos yeux. Dans cette optique, il nous tient à cœur de connaître vos attentes et vos besoins afin de vous satisfaire, chers patients. Nous vous invitons donc à remplir le questionnaire ci-contre. Vos réponses seront traitées de manière anonyme. D'avance, nous vous remercions de glisser votre questionnaire dûment rempli dans la boîte aux lettres «Votre avis nous intéresse» à la réception.